

Асанова И.М.

Деятельность службы приема и размещения : учебник для студ. высш. учеб. заведений / И. М.Асанова, А.А.Жуков. — М. : Издательский центр «Академия», 2011. — 288 с.

Введение

Глава 1. Классификация средств размещения туристов

- 1.1. Стандартные классификации средств размещения туристов
- 1.2. Тенденции развития в классификации средств размещения туристов
- 1.3. Классификация и описание номерного фонда

Глава 2. Основные службы современных средств размещения.

- 2.1. Организационная структура гостиничного предприятия
- 2.2. Отделение обслуживания номерного фонда (Гноп(оГ Йе Боиве)
- 2.3. Отделение, поддерживающее работу отдела обслуживания (Баск оГ Йе Ноше)

Глава 3. Служба приема и размещения в отелях разного типа.

- 3.1. Служба приема и размещения в структуре отеля
- 3.2. Значение службы приема и размещения
- 3.3. Служба приема и размещения в отелях разного типа

Глава 4. Правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения

- 4.1. Правила предоставления гостиничных услуг
- 4.2. Права потребителей
- 4.3. Правила эксплуатации отелей и их оборудования
- 4.4. Охрана труда

Глава 5. Трудовые ресурсы службы приема и размещения

- 5.1. Подбор персонала службы приема и размещения
- 5.2. Отбор кадров службы приема и размещения
- 5.3. Развитие и обучение персонала

Глава 6. Продажа гостиничных услуг

- 6.1. Особенности маркетинга гостиничных услуг
- 6.2. Потребители гостиничных услуг
- 6.3. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам
- 6.4. Продажа гостиничных пакетов
- 6.5. Формирование лояльности клиентов

Приложения	249
1. Образец бланка заявки на бронирование отеля.....	249
2. Образец бланка гарантии бронирования отеля.....	250
3. Образец изменения в бронировании отеля.....	251
4. Образец бланка отмены бронирования отеля.....	252
5. Образец анкеты по форме № 5.....	253
6. Образец бланка свидетельства о регистрации по месту пребывания.....	254
7. Образец справки о временной регистрации граждан в г. Москве.....	255
8. Акт сдачи-приемки оказанных услуг.....	256
9. Образец бланка авторизационного письма.....	257
10. Образец бланка информации о приглашении гостей.....	258
11. Образец общего счета.....	259
12. Образец туристского ваучера.....	260
13. Образец бланка соглашения об экспресс-оплате.....	261
14. Образец миграционной карты.....	262
15. Бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина.....	263
16. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.....	265
17. Образец инструкции по охране труда.....	271
18. Должностные инструкции персонала отеля «Гранд Отель Европа» (Санкт-Петербург).....	273
19. Должностная инструкция администратора гостиницы.....	275
20. Парамы ры анализа резюме.....	279
Список литературы.....	282